

**PENGARUH KUALITAS JASA , KREDIBILITAS, EFISIENSI
DAN OPINI AUDIT TERHADAP LOYALITAS KLIEN
TERHADAP KANTOR AKUNTAN PUBLIK
MENURUT PERSEPSI KLIEN
(SURVEY HOTEL BERBINTANG DI YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh

Bima Haris Noor Cahya

B. 200 030 318

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIAH SURAKARTA**

2007

HAL PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS JASA , KREDIBILITAS, EFISIENSI DAN OPINI
AUDIT TERHADAP LOYALITAS KLIEN TERHADAP KANTOR
AKUNTAN PUBLIK MENURUT PERSEPSI KLIEN : SURVEY HOTEL
BERBINTANG DI YOGYAKARTA**

Yang ditulis oleh : Bima Haris Noor Cahya, NIM: B. 200 030 318

Pentandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Mengetahui
Dekan Fakultas ekonomi

Surakarta ,
Pembimbing I

(Drs Syamsudin, MM)

(Drs. H. Wahyono, MA, Ak)



UNIVERSITAS MUHAMMADIAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN

Jl. Ahmad Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417
Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BIMA HARIS NOOR CAHYA
NIRM : 03.6.106.02030.50318
Jurusan : AKUNTANSI
**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS JASA ,KREDIBILITAS,
EFISIENSI DAN OPINI AUDIT TERHADAP
LOYALITAS KLIEN TERHADAP KANTOR
AKUNTAN PUBLIK MENURUT PERSEPSI KLIEN:
SURVEY HOTEL BERBINTANG DI
YOGYAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari fakultas ekonomi atau gelar dan ijazah saya yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima

Surakarta, FEBRUARI 2007
Yang membuat pernyataan

(BIMA HARIS NOOR CAHYA)

MOTTO

- ✓ *Sesungguhnya setelah kesusahan itu ada kemudahan, maka bila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhan-Mu lah hendaknya kamu berharap*

(QS. Alam Nasyarah: 6 – 8)

- ✓ *Allah tidak akan membebani seorang hambanya, melainkan sesuai dengan kemampuannya.*

(QS. Al Baqarah : 268)

- ✓ *Janganlah kamu berduka cita terhadap apa yang luput dari kamu dan janganlah pula kamu terlalu gembira terhadap apa yang diberikan –Nya kepadamu.*

(QS. Al Hadid : 22)

PERSEMBAHAN

Sebuah karya kecil ini
kupersembahkan pada:

- Dienul Islam.
- Ibundaku tercinta yang
do'a dan kasihnya menjelma
dalam kekuatan setiap
langkah dan harapanku.
- Kakak ku tersayang yang
selalu memberikan dukungan
- Sita Martanti sebagai
pendamping hidup, harapan,
cita-cita dan masa depanku.
- Almamater

KATA PENAGNTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdullilah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga selesainya skripsi ini dengan judul: “PENGARUH KUALITAS JASA , KREDIBILITAS, EFISIENSI DAN OPINI AUDIT TERHADAP LOYALITAS KLIEN TERHADAP KANTOR AKUNTAN PUBLIK MENURUT PERSEPSI KLIEN : SURVEY HOTEL BERBINTANG DI YOGYAKARTA”.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis haturkan kepada:

1. Bapak Drs Syamsudin, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Bapak Drs.H. Wahyono, MA, Ak. selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing skripsi yang dengan ikhlas dan sabar telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk membimbing dan mengarahkan dengan sabar dan bijaksana.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. PHRI cabang Yogyakarta yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan penelitian.
5. Bpk, ibu personalia (HRD) Hotel Berbintang di Yogyakarta yang telah bersedia memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
6. Ayahanda (Alm) yang telah mendidik, memberikan kasih sayang walaupun kebersamaan itu hanya sesaat.
7. Ibu ku tersayang yang tak henti-hentinya memberikan doa dalam setiap sujudnya dan dukungan dalam setiap tuturnya sehingga penulis dapat dengan semangat mengerjakan skripsi ini.
8. Kakak ku Ir. Eko Nugroho A dan Ari Rosita, Spsi yang selalu memberikan petuah, dan saran dalam menghadapi masalah-masalah dalam hidup.
9. Keluarga Bpk Mardiono, atas dukungan dan doa nya sehingga penulis tetap tegar dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sita Martanti yang selalu memberi nafas dan arti dalam kehidupan penulis.
11. Keponakan-keponakan ku Hanif dan Fadia, yang telah memberikan keceriaan hati penulis.

12. Teman-teman spesial ku yang selalu membantu, Thoriq, Purnamasidi, Eko yang telah sabar menemani penulis dalam melakukan survey di wilayah Yogyakarta.
13. Semua rekan-rekan akuntansi angkatan 2003 khususnya kelas G, Agistin, Nugie, Norman, Haryanto, Sony, Sari, Yuli, Anggraito, Teking dan semuanya terimakasih atas kebersamaan nya.
14. Teman-teman seperjuanganku Sandra, Lintang dan Rio yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
15. Teman-teman Fajar Rental, Risman, Bambang dan Wakidi yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, namun demikian diharapkan bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wassalmu'laikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	

A.	Persepsi dan Karakteristik Persepsi	9
1.	Persepsi	9
2.	Karakteristik Persepsi	11
3.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	12
B.	Loyalitas Klien.....	14
1.	Konsep Loyalitas	16
2.	Pengertian Klien	17
C.	Kualitas Jasa Audit	17
D.	Kredibilitas	20
E.	Efisiensi	21
F.	Opini Audit	23
G.	Tinjauan Tentang Perhotelan	24
1.	Definisi Perhotelan	24
2.	Jenis-jenis Perhotelan	24
H.	Penelitian Sebelumnya	25
I.	Hipotesis	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
A.	Lokasi dan Ruang Lingkup	27
B.	Populasi dan Sampel	27
C.	Definisi dan Operasional Variabel	28
1.	Loyalitas Klien	28
2.	Kualitas Jasa Audit	29
3.	Kredibilitas KAP	32
4.	Efisiensi	32

5. Opini Audit	33
D. Sumber Data	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	34
E. Metode Pengumpulan Data	34
F. Analisis Data	34
1. Uji Pendahuluan	35
a. Uji Validitas.....	35
b. Uji Reliabilitas	35
2. Pengujian Hipotesis	36
a. Regresi Logistik.....	37
b. Pseudo r-square.....	37
c. Uji Chesequare.....	38
d. Uji Wald.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Penelitian.....	40
a. Jenis Kelamin	40
b. Pendidikan Terakhir	41
B. Analisis Data	42
1. Uji Instrumen Penelitian.....	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Reliabilitas	43

2. Uji Hipotesis	43
a. Regresi Logistik.....	43
b. Pseudo r-square.....	45
c. Uji Chesequare.....	46
d. Uji Wald.....	47
e. Pembahasan.....	48
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Deskriptif Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Deskriptif Pendidikan Terakhir Responden	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Logistik	44
Tabel 4.6 R^2 Uji Regresi Logistik	45
Tabel 4.7 Chi square (Goodness of fit)	46
Tabel 4.8 Uji Wald	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Contoh Kuesioner
- Lampiran 2 Daftar Hotel Berbintang Di Yogyakarta yang Terdaftar di PHRI
Yogyakarta.
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Corelations of Validity Test for Kualitas Jasa
- Lampiran 5 Corelations of Validity Test for Kredibilitas
- Lampiran 6 Corelations of Validity Test for Efisiensi
- Lampiran 7 Reliability Test for Kualitas Jasa
- Lampiran 8 Reliability Test for Kredibilitas
- Lampiran 9 Reliability Test for Efisiensi
- Lampiran 10 Logistic Regretion
- Lampiran 11 Tabel Harga Kritis dari r
- Lampiran 12 Tabel Nilai t
- Lampiran 13 Tabel Nilai Kritis Chi Squared X^2
- Lampiran 14 Tabel Nilai F

ABSTRAK

Bima Haris Noor Cahya, B200030318. PENGARUH KUALITAS JASA, KREDIBILITAS, EFISIENSI, DAN OPINI AUDIT TERHADAP LOYALITAS KLIEN TERHADAP KAP MENURUT PERSEPSI KLIEN : SURVEY HOTEL BERBINTANG DI YOGYAKARTA.

Dalam bisnis yang bergerak dibidang jasa, kualitas jasa adalah poin paling besar yang dinilai konsumen. Demikian juga dengan kualitas jasa audit yang diberikan oleh KAP mungkin dapat berpengaruh pada kecenderungan untuk pindah pada KAP lain. Klien mungkin memiliki beberapa kriteria lain yang mereka harapkan dari KAP tersebut, misalnya kredibilitas, efisiensi, dan opini audit yang memuaskan. Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini dirumuskan apakah kualitas jasa auditor, kredibilitas, efisiensi dan opini audit dapat mempengaruhi kepuasan klien untuk tetap loyal (dalam arti menyewa kembali) terhadap KAP tersebut?

Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 30 responden hotel berbintang di Yogyakarta yang tergabung dalam Persatuan Hotel dan Restoran (PHRI). Data dikumpulkan dengan metode kuesioner yang dibagikan kepada manajemen hotel masing-masing sebanyak hotel yang tercatat dalam PHRI tersebut. Dengan menggunakan metode pengujian Regresi Logistik Linier, peneliti hendak mencari hubungan antara loyalitas klien terhadap kualitas jasa, kredibilitas, efisiensi, dan opini audit dari KAP.

Hasil pengujian statistik wald untuk regresi logistik pada pernyataan loyal menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa (x1) signifikan pada taraf signifikansi 5%, variabel kredibilitas KAP (x2) signifikan pada taraf signifikansi 5%, efisiensi KAP (x3) signifikan pada taraf signifikansi 5% dan opini (x4) tidak signifikan pada taraf signifikansi 5%.

Kata kunci: kualitas jasa audit, kredibilitas, efisiensi, opini audit, loyalitas klien